

## **REGIONE TOSCANA**

**PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DELLA**

**"PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E GESTIONE DEL SISTEMA CLOUD TOSCANA,  
IL COMMUNITY CLOUD PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE IN TOSCANA" CIG:**

**7154112FF8 - CUP: D11B17000180002**

**MODALITA' DI CANCELLAZIONE DELLE CASELLE DI POSTA  
ELETTRONICA**

---

## INDICE DEL DOCUMENTO

1. REGISTRAZIONE VARIAZIONE DOCUMENTO.....	3
2. PREMESSA.....	4
3. SCOPO .....	5
4. DESTINATARI.....	5
5. RIFERIMENTI.....	5
6. DESCRIZIONE PROCESSO .....	6
7. MODALITA' DI RICHIESTA CANCELLAZIONE.....	7
ALLEGATO 1 – MODULO DISTRUZIONE CASELLA MAIL E RELATIVI DATI .....	8

## 1. REGISTRAZIONE VARIAZIONE DOCUMENTO

<b>Descrizione modifiche</b>	<b>Versione</b>	<b>Data</b>
Prima emissione	1	18 Giugno 2020

## 2. PREMESSA

Il servizio di mailbox SUPER (Sistema Unico Posta Elettronica Regionale), attualmente ereditato dalla passata gestione del TIX e gestito sino alla realizzazione del nuovo servizio SaaS, è destinato a Regione Toscana, Sanità ed enti regionali. La soluzione è basata sulla piattaforma Zimbra Collaboration Suite 8.x (ZCS) per la gestione dei servizi di posta, sul portal server Liferay CE 6.1 per la realizzazione del portale di assistenza tecnica e supporto.

L'accesso al supporto dell'utente finale è garantito unicamente dal portale di servizi realizzato con Liferay.

Il portale è caratterizzato da un'area Pubblica e da un'area Riservata alla quale si accede utilizzando le stesse credenziali del servizio di posta elettronica. Attraverso il portale l'utente fruisce di:

- un supporto informativo formato FAQ;
- un sistema per l'inoltro delle richieste di supporto tecnico;
- un sistema per l'amministrazione degli account.

In funzione del ruolo assegnato all'utente collegato le funzionalità esposte variano. Il sistema è stato avviato in data 30/09/2013 ed è disponibile al seguente indirizzo:

<https://support.sanita.toscana.it/>

La cancellazione di un account che può anche essere eseguita dall'amministratore del dominio di posta ovvero dal referente dell'Azienda o Ente a cui il dominio afferisce, se questa prestazione è stata richiesta, si effettua tramite il pulsante "X" sul singolo elemento di interesse o tramite il pulsante "Elimina" su uno o più elementi selezionati tramite spunta verde sul check-box di selezione.

### ***La cancellazione dell'account da portale è logica e non fisica.***

Di conseguenza la cancellazione effettiva dovrà comunque essere richiesta al gestore secondo le modalità descritte nel documento.

Gli indirizzi di posta elettronica messi a disposizione sono di tipo aziendale. Tuttavia, agli utenti del servizio è consentito in via residuale, l'uso della posta elettronica aziendale anche per motivi personali. L'utilizzo della posta elettronica aziendale deve in ogni caso aver luogo nel rispetto delle disposizioni di legge in materia, degli obblighi contrattuali, dell'etica aziendale, degli obblighi di riservatezza e degli standard previsti da specifiche normative interne dei singoli Enti aderenti.

Si tratta quindi di un servizio di posta personale comune che, come tale, non dovrebbe veicolare dati, personali, e biometrici, genetici, giudiziari, ecc.

La tipologia di dati è molto importante, infatti si rammenta ai referenti degli Enti e delle Aziende aderenti che utilizzare messaggi di posta elettronica per veicolare contenuti e documenti a rilevanza giuridica e commerciale ha come conseguenza la necessità di dover conservare detti messaggi per dieci anni. Si tratta infatti di documenti informatici, che in quanto corrispondenza, devono essere conservati ordinatamente per ciascun affare secondo le prescrizioni dettate dall'articolo 2214 c.c. Le e-mail a contenuto commerciale vanno inoltre tenute e conservate anche a fini fiscali ex art. 22 del Dpr 600/1973.

Inoltre prima di procedere alla cancellazione di tipo definitivo e irreversibile (non logica quindi) bisognerebbe considerare la possibilità del ricorso di un eventuale prestatore di lavoro licenziato (60 gg. per l'impugnazione e 180 gg per il deposito) che potrebbe richiedere l'accesso alla propria email.

Per quanto sopra, per le norme [cfr. RIFERIMENTI] relative, la distruzione di dati informatici e di conseguenza la chiusura definitiva di un account di posta elettronica potrebbe essere considerata dalla Magistratura ordinaria come attività pericolosa (ex. Art. 2050 c.c.). Inoltre l'account di posta relativo potrebbe essere oggetto di intercettazione per ordine dell'Autorità giudiziaria competente la quale potrebbe aver contestualmente ordinato al gestore di non comunicarlo all'Ente o dell'Azienda da cui dipende la persona attenzionata. All'uopo è necessario che la cessazione fisica venga formalmente richiesta via PEC ([sct.toscana@pec.telecomitalia.it](mailto:sct.toscana@pec.telecomitalia.it)) attraverso la presentazione di un modulo allegato alla presente procedura.

Si specifica che il gestore SCT interpreta la relativa normativa nel senso che non è soggetto al Data Retention ex art. 24 L. 167/2017.

### 3. SCOPO

Il presente documento ha lo scopo di specificare le modalità di cessazione definitiva delle caselle di posta elettronica gestito presso il Servizio Cloud Toscana.

### 4. DESTINATARI

La procedura si applica a tutti gli Enti e Aziende aderenti (Regione Toscana, SST, comuni, ecc.) al servizio mailbox SUPER.

### 5. RIFERIMENTI

- [1] Regolamento 2016/679/UE del 27/04/16 (Regolamento generale sulla protezione dei dati - GDPR)
- [2] Direttiva 2016/1148/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, recante misure per un livello comune elevato di sicurezza delle reti e dei sistemi informativi nell'Unione, recepita in Italia con il D. Lgs. n. 65 del 18 maggio 2018 e implementata a livello europeo dal Regolamento di Esecuzione (UE) 2018/151
- [3] D.LGS 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali
- [4] L. 167/2017 Disposizioni per l'adempimento degli obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia all'Unione europea - Legge europea 2017
- [5] R.D. 262/1942 Approvazione del testo del Codice civile
- [6] Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali 450/2015

## 6. DESCRIZIONE PROCESSO

La casella di posta elettronica è resa disponibile per fini essenzialmente lavorativi, per questa ragione al momento dell'interruzione del rapporto di lavoro, le caselle dei dipendenti degli Enti e Aziende aderenti vengono disattivate e successivamente cancellate in modo irreversibile entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione della PEC, fatte salve le particolarità in "Premessa" e nel proseguo del documento. In questo periodo la casella di posta potrebbe essere, su richiesta del Cliente, configurata per inviare un messaggio automatico, indicante che la casella è stata disattivata ed eventualmente l'indicazione di una casella (non è consentito richiedere al gestore SCT l'inoltro automatico di una casella nominativa in cessazione ad altro account di un dipendente [6]).

La richiesta di cancellazione dovrà pervenire al SCT tramite posta certificata (PEC).

Prima della disattivazione della casella (che dovrebbe avvenire il giorno stesso dell'interruzione del rapporto di lavoro) il dipendente dell'Ente o Azienda è tenuto a trasferire al proprio responsabile qualsiasi comunicazione di interesse aziendale e a cancellare dalla casella postale qualsiasi contenuto di tipo personale.

Nell'intervallo tra la disattivazione e la cancellazione è possibile, attraverso le relative procedure interne all'Ente o Azienda, richiedere al gestore del sistema SCT, per il solo tramite del referente dell'Ente o Azienda a cui il dominio afferisce a mezzo PEC, di procedere al recupero dei dati, presenti nella casella, laddove questi siano assolutamente necessari per garantire la continuità delle attività svolte dal dipendente uscito dall'azienda, o Ente, ovvero per soddisfare richieste motivate, all'Ente o Azienda aderente e per il tramite di questo, dallo stesso prestatore di lavoro. E' sempre fatta salva qualsiasi disposizione formale dell'Autorità Giudiziaria.

Anche le caselle concesse agli utenti esterni, ovvero quelle di gruppo o in uso a sistemi informatici, vengono prima disattivate e poi cancellate seguendo le medesime modalità atteso il principio che qualsiasi casella di posta anche "non-umana" ha un assegnatario umano.

Al termine del periodo di 30 giorni lavorativi, a meno di indicazioni diverse derivanti dalle motivazioni già esposte nei precedenti paragrafi/capitoli, la mailbox deve essere cancellata, a cura SCT con modalità "sicura". Pertanto i dati al termine di tale procedura non saranno più recuperabili nemmeno facendo ricorso al sistema di back-up.

L'attività verrà notificata da SCT, anche ai fini contrattuali di cessazione del servizio, via PEC e da tale data di invio della PEC decorrerà la cessazione contabile della fatturazione. Trattandosi, per il contratto SCT, di fatturazione trimestrale posticipata, gli eventuali ratei saranno regolarizzati nella prima fatturazione utile.

La cancellazione della casella di posta implica la rinuncia ai dati in essa contenuti che non potranno pertanto essere più rilevati per qualsivoglia finalità; il soggetto giuridico richiedente esonera, quindi, contestualmente il gestore SCT da qualsiasi responsabilità derivante dalla cancellazione dei dati in parola.

## 7. MODALITA' DI RICHIESTA CANCELLAZIONE

Per la cancellazione definitiva di un account di dominio l'amministratore di dominio, ovvero il referente dell'Azienda o Ente a cui il dominio afferisce, deve inviare comunicazione PEC alla casella [sct.toscana@pec.telecomitalia.it](mailto:sct.toscana@pec.telecomitalia.it) con

*oggetto:* CANCELLAZIONE ACCOUNT POSTA PER DOMINIO <NOME DOMINIO>

ed allegando il modulo allegato al presente documento debitamente compilato e firmato digitalmente. Il modulo sarà lavorato dal Presidio attraverso l'apertura ed il caricamento sul sistema di ticket (OTRS). Il Presidio effettuerà le attività in coerenza con le tempistiche. La PEC di notifica di chiusura dell'account conterrà il numero ticket e l'estratto delle attività svolte dello stesso al Cliente.

A seguito di "cessazione fisica" la variazione del numero di caselle/spazio attive per il dominio di posta comporta una variazione economica.

## ALLEGATO 1 – MODULO DISTRUZIONE CASELLA MAIL E RELATIVI DATI

Spett.le Gestore SCT

[sct.toscana@pec.telecomitalia.it](mailto:sct.toscana@pec.telecomitalia.it)

Oggetto: Cancellazione account email, dominio <NOME DOMINIO>

Lo scrivente: <NOME COGNOME>

mail: <MAIL>

pec: <PEC>

telefono fisso: <NUMERO 1>

telefono mobile: <NUMERO 2>

Referente del servizio email del seguente soggetto giuridico: <NOME DELL'ENTE> a

cui afferisce il seguente dominio: <NOME DOMINIO>

DICHIARA

- ✓ di essere a conoscenza del contenuto della procedura “Modalità di cancellazione delle caselle di posta elettronica”, cod. doc TLC19N1UPGP prima emissione, 18 Giugno 2020;
- ✓ di essere consapevole dell’irreversibilità dell’operazione;
- ✓ di essere a conoscenza che il gestore procederà anche all’eliminazione dei relativi back-up;
- ✓ di essere a conoscenza che con tale richiesta esonera contestualmente il gestore da qualsivoglia responsabilità derivante dalla cancellazione degli account e dei dati ivi contenuti di cui si chiede l’alienazione;

CHIEDE

la cancellazione dei seguenti account:

<ACCOUNT 1>, <NOTE, es. inserimento messaggio automatico con nuovi contatti per 30 gg>

<ACCOUNT 2>, <NOTE, es. inserimento messaggio automatico con nuovi contatti per 30 gg>

<ACCOUNT 3>, <NOTE, es. inserimento messaggio automatico con nuovi contatti per 30 gg> <ACCOUNT

4>, <NOTE, es. inserimento messaggio automatico con nuovi contatti per 30 gg>

<LUOGO E DATA>

Firma digitale

< FIRMA DIGITALE >